



MEMORIA
ANUAL
2017

 **Cajas de Chile** A.G.

En todo Chile

¡Avanzamos para *potenciar la industria!*



Trabajamos para **potenciar la industria**, con el objeto de **fortalecer y expandir** las atenciones y beneficios.

Índice

Pág.

04 Carta del Presidente

06 Estructura y organización

10 Las Cajas de Compensación en Chile

18 Beneficios y prestaciones

24 Avances y desafíos de Las Cajas en Chile

29 Estados financieros e indicadores del sistema

Todos los valores expresados en la Memoria corresponden a las cuatro Cajas asociadas a Cajas de Chile A.G.



Carta del **Presidente**



"Las Cajas muestran un crecimiento importante durante el año 2017, en lo relativo a su prestación de mayor relevancia como lo es el crédito social"

El área previsional fue, durante el año 2017, objeto de cuestionamientos en lo relativo al monto de las pensiones que se pagan, coberturas del Sistema, tasas de cotización, la institucionalidad de administración de los Fondos de Pensiones, etc. Lo anterior produjo un fuerte flujo de propuestas y de eventuales soluciones, las que se caracterizaron por su diversidad y la circunstancia de ser ellas esencialmente contrapuestas unas de otras. El escenario generado es de incertidumbre y de falta de acuerdos en cuanto a cuál debería ser la política pública para enfrentar el escenario.

Corresponderá al nuevo Gobierno hacerse cargo de la realidad previsional sucintamente descrita en el párrafo precedente y de presentar las propuestas y lineamientos que permitan mejorar los requerimientos

de mayor urgencia. Las Cajas de Compensación, corporaciones privadas sin fines de lucro, con una larga trayectoria en lo que se refiere a otorgamiento de beneficios sociales y de prestaciones orientadas a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios y grupos familiares, son instituciones que pueden ser un actor relevante para abordar la solución de algunos de los déficit en los que se estime que se debe mejorar el actual modelo institucional de pensiones.

No obstante el entorno complejo que vivió el país durante el año 2017, el Sistema de Cajas de Compensación continuó otorgando prestaciones y servicios a los trabajadores y pensionados afiliados y realizando una administración eficiente del mismo. En términos de población afiliada, al mes de diciembre de 2017, las cuatro

Cajas que integran la Asociación registran 85.755 empresas, con una disminución del 1,43% con respecto a igual fecha del año anterior, con un total de 5.109.187 trabajadores afiliados, también con una disminución en relación al año anterior de 0,58%, y 848.461 pensionados, decreciendo en este segmento en un 1,26%, en relación con el año 2016. Las disminuciones anotadas, dan cuenta del hecho que las Cajas de Compensación no han estado al margen de los efectos negativos de la desaceleración que ha vivido el país en el año 2017.

No obstante lo anterior, las Cajas si muestran un crecimiento importante durante el año, en lo relativo a su prestación de mayor relevancia como lo es el crédito social. En efecto, el stock de colocaciones a diciembre de 2017,



"Frente a los desafíos previsionales y las políticas públicas que se implementen, las entidades que integran esta entidad gremial reiteran su mejor disposición para colaborar y ser actores relevantes en los perfeccionamientos y soluciones que se determinen".

asciende a MM\$ 1.775.154 y el flujo mensual promedio de ellas del año antes mencionado es de MM\$ 102.782, lo que representa un incremento del 4,50% y de 13,9%, respectivamente, en relación al año 2016. Los montos señalados, reflejan la alta valoración que la población afiliada a las CCAF tiene del crédito social. Asimismo, la existencia de esta alternativa de crédito expedito y a condiciones razonables para quienes lo solicitan, alejan la necesidad de acceder a fuentes informales y que representan variados riesgos para quienes recurren a prestamistas ilegales.

Cabe destacar que el Sistema de CCAF, durante el año 2017, incrementó en un 14,02% el resultado de la cobranza de deudas provenientes de crédito social de difícil recuperación. Con ello se fortalece el Sistema de Crédito y se permite a

las entidades mayor disponibilidad de recursos para dicha prestación.

Respecto al Subsidio de Incapacidad Laboral, a fines del año 2017, el comité de operaciones de las Cajas, con la coordinación de la Asociación, efectuó un trabajo de revisión de la prestación antes mencionada, que permitió sentar las bases para solicitar y evaluar una consultoría que focalice su análisis en la generación de propuestas de mejoras al subsidio en cuestión, con el fin de originar un impacto social positivo en su población afiliada, así como mayor eficiencia operacional de la industria, que permita el otorgamiento de más y mejores beneficios a sus afiliados.

En la presente memoria se entrega información cuantitativa relativa a las prestaciones y beneficios que las Cajas pertenecientes a la Asociación

han otorgado durante el año 2017.

Asimismo, cada Caja muestra los avances y desarrollo alcanzados durante el año y sus proyectos e iniciativas a desarrollar durante el año 2018.

Frente a los desafíos previsionales y las políticas públicas que se implementen, las entidades que integran esta entidad gremial reiteran su mejor disposición para colaborar y para ser actores relevantes en los perfeccionamientos y soluciones que se determinen.

Finalmente, agradezco el apoyo y respaldo que a nuestra gestión han dado las Cajas asociadas, sus ejecutivos y el directorio de Cajas de Chile A.G.

RENATO DE LA CERDA ETCHEVERS
Presidente



Estructura y Organización

Desde 1991, Cajas de Chile ha representado a la industria ante autoridades, gremios, centros de investigación, organizaciones internacionales, empresas, trabajadores y medios de comunicación.

Directorio



De izquierda a derecha: Daniel Hurtado Parot, Josefina Montenegro Araneda, Renato de la Cerda Etchevers, Lorena Ravera Leyton, Cristóbal Philippi Irrarrázaval.

Renato de La Cerda Etchevers

Presidente

Abogado
Cajas de Chile A.G.

Josefina Montenegro Araneda

Director Titular

Abogada
La Araucana

Cristóbal Philippi Irrarrázaval

Vicepresidente

Ingeniero Comercial
18 de Septiembre

Mario Marchetti Del Fierro

Director Titular

Licenciado en Historia
Gabriela Mistral

Daniel Hurtado Parot

Director Titular

Constructor Civil
Los Andes

Directores **suplentes**

Rodrigo Muñoz Vivaldi

Ingeniero Civil Industrial
Los Andes

Sara Smok Úbeda

Ingeniera Comercial
La Araucana

Rodrigo Undurraga Izquierdo

Ingeniero Civil Industrial
18 de Septiembre

Lorena Ravera Leyton

Ingeniera Comercial
Gabriela Mistral

Organización

Cajas de Chile se enfoca principalmente en mantener, ampliar y diversificar las diversas acciones que las Cajas de Compensación realizan en beneficio de sus afiliados. En este sentido, asume un rol relevante como canal de comunicación formal entre la industria y diferentes grupos de interés, fomentando el rol social de las entidades asociadas.



De izquierda a derecha:
Renato de la Cerda, Andrea Pinto, Marco Rivera, Ester Cueto y Manuel Quezada

Comités de Trabajo



De acuerdo a las temáticas que se presentan en la industria, Cajas de Chile coordina comités de trabajo, permanentes y transitorios, conformados por diversos profesionales de las Cajas asociadas. Entre los comités permanentes, se encuentran los siguientes:



- ▶ **COMITÉ GERENTES GENERALES**
- ▶ **COMITÉ GERENTES DE OPERACIONES**
- ▶ **COMITÉ SINACAF**

Acciones



Cajas de Chile ha generado múltiples espacios de cooperación y crecimiento entre sus entidades asociadas. A continuación, se destacan sus principales acciones durante el año 2017:

- 1.** El sistema de recaudación integrado de prestaciones de crédito social sigue operando de manera eficiente, lo que permite disminuir los factores de riesgo en la administración de este régimen, así como el resguardo del fondo social generado por las Cajas.
- 2.** Se ha profundizado el vínculo con ciertas entidades asociadas a la industria, difundiendo el importante rol social que cumplen las CCAF's.
- 3.** La Asociación ha continuado generando periódicamente reportes e información cuantitativa del sistema, con el fin de dar a conocer las principales cifras de la industria de manera pública, clara y transparente.
- 4.** Coordinación de trabajo colaborativo entre las entidades asociadas, con el objeto de generar iniciativas que permitan otorgar prestaciones de manera más eficiente, en beneficio de su población afiliada.
- 5.** Reestructuración del sitio web de Cajas de Chile A.G con el propósito de facilitar el acceso de la información a los usuarios.



Desayuno con autoridades de la Superintendencia de Seguridad Social)



Las Cajas de Compensación en Chile

Las Cajas de Compensación son instituciones de previsión social, constituidas jurídicamente como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social.

Los beneficios y prestaciones que las CCAF´s otorgan no tiene costo alguno para el trabajador o el empleador, ya que son financiados a través de excedentes que obtienen las Cajas. No obstante, existen servicios que se cobran total o parcialmente según lo requieran los afiliados.



Hitos de la Industria



1953

Se reconoce jurídicamente a las Cajas de Compensación y de Asignación Familiar.



1959

Las Cajas son facultadas para otorgar beneficios adicionales.



1974

Se crea el crédito social destinado a que los trabajadores pudieran contar con una fuente de financiamiento ágil y de bajo costo.



1977

Por cuenta del Estado, las Cajas administran los subsidios por incapacidad laboral y cesantía.



1978

Se aprueba el primer estatuto general de la industria.



1989

Las Cajas se consagran como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro.



1991

Se crea la Asociación Gremial Cajas de Chile A.G.



1993

Las Cajas se abren al mercado de la vivienda, administrando cuentas de ahorro para leasing habitacional.



1997

Se permite la afiliación a los pensionados.



2007

Se permite la afiliación de empleados públicos y municipales.



2008

Se les faculta a las Cajas para brindar créditos hipotecarios.



2012

Las Cajas pueden afiliar a los trabajadores independientes y pensionados de DIPRECA y CAPREDENA.



2014

Comienza a operar el sistema Sinacaf.



2016

Se permite la afiliación de los trabajadores de casa particular.

Industria de Cajas en Chile



La industria de Cajas de Compensación en Chile está formado por 5 entidades, de las cuales 4 se encuentran asociadas a Cajas de Chile A.G.

Empresas Afiliadas_



Trabajadores Afiliados_



Pensionados Afiliados_



Total de Afiliados_



(*) Valor incluye N° de cargas familiares.

Fuente: SUSESO y Cajas de Compensación

Total de Beneficiarios

N° Total Beneficiarios



7.384.315

/2015

7.892.766

/2016

7.721.043

/2017

Beneficios y Prestaciones

Las Cajas de Compensación benefician tanto a trabajadores como a pensionados, considerando el bienestar de la familia en ámbitos como la salud, la educación, el turismo, la recreación y la cultura, a lo largo de sus distintas etapas de su vida. Dentro de estos beneficios se encuentran los bonos gratuitos por eventos tales como: natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento. También otorgan servicios financieros, tales como créditos sociales de consumo e hipotecarios, en condiciones convenientes que garantizan un menor costo de endeudamiento y cuentas de ahorro para facilitar el acceso a la vivienda.

Financiamiento

Las Cajas de Compensación son instituciones de previsión social que no reciben aportes ni cotizaciones de sus empresas afiliadas. Su financiamiento proviene principalmente de la administración del régimen de crédito social y de los recursos generados por las prestaciones adicionales con retorno que otorgan.

Cabe destacar que, los excedentes que estas entidades generan, se reinvierten en mejores beneficios y prestaciones para sus afiliados; y, en inversión social para ampliar y mejorar su calidad de servicio.

Inversión Social

El rol y misión de las Cajas se ha concentrado en los sectores medios de la población, a través de múltiples beneficios que directa e indirectamente mejoran la calidad de vida de la familia chilena, para lograr un mayor bienestar, acortar las brechas sociales y promover así la inserción social en el país, entregando nuevas oportunidades laborales, profesionales y de desarrollo personal y familiar.



Inversión



Un aspecto relevante para las Cajas es continuar mejorando la calidad de atención otorgada a sus beneficiarios. Es por ello que invierten una gran cantidad de sus recursos en factores como infraestructura física y tecnológica.

- Inversión asociada a la atención de los afiliados

Fondos corresponden a todo aquello que esté destinado a mejorar la cobertura y calidad del servicio de las Cajas, incluyendo Hardware y Software; y, cuyo fin es el de garantizar prestaciones más eficientes.

- Inversión Social

Recursos aplicados en diferentes ámbitos, tales como compra y/o construcción de centros de salud, educación, recreación, cultura, deportes, entre otros.



INVERSIÓN EN COBERTURA DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

Atención Física	Inversión Neta (\$) (*)
Sucursales Nuevas	6.539.120
Sucursales Remodeladas	16.400.191.648
Agencias Móviles Nuevas	0
Agencias Móviles Remodeladas	0
TOTAL	16.406.730.768

(*) Valor de la inversión menos la depreciación.

Fuente: Cajas de Compensación

Equipos Computacionales	Inversión Neta (\$) (**)
Hardware	735.241.483
Software	3.290.697.026
TOTAL	4.025.938.509

(**) Valor de la inversión menos la depreciación o amortización.

Fuente: Cajas de Compensación



INVERSIÓN SOCIAL

Centros	Inversión Neta (\$) (***)
Salud	0
Educación	0
Deportes	0
Recreación, Turismo y Cultura	2.727.259.893
TOTAL	2.727.259.893

(***) Valor de la inversión menos la depreciación.

Fuente: Cajas de Compensación

Gobierno Corporativo

Las Cajas de Compensación asociadas a Cajas de Chile A.G. han estado preocupadas permanentemente de las correctas prácticas de gobierno corporativo, con el fin de hacer transparente su gestión y lograr el equilibrio adecuado entre los intereses de cada institución y la generación de valor para los afiliados y sus grupos de interés. Adicionalmente, la industria debe cumplir con cierta representatividad en sus Directorios que les permita integrar visiones de sus distintos públicos, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos N°32 y N°33 del estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la ley N° 18.833.



Directorios Cajas Asociadas



Cristóbal Philippi Irrarrázaval

Presidente

José Juan Llugany Rigo-Righi

Director de Empresa

Rodrigo Undurraga Izquierdo

Director de Empresa

Verónica Aránguiz Silva

Director Laboral

Luis Jara Leiva

Director Laboral

Carlos Palma Rivadeneira

Director Laboral



PRESENCIA NACIONAL

51 Puntos de Atención

65 Agencias Móviles



Mario Marchetti del Fierro

Presidente

Damián Torres Calderón

Vicepresidente

Lorena Ravera Leyton

Director Laboral

María Teresa Alonso Traviesa

Director de Empresa

Miguel Ángel Muñoz Arias

Representante del Personal

Armando Sáenz Hernandez

Director de Empresa



PRESENCIA NACIONAL

19 Puntos de Atención

6 Agencias Móviles



Daniel Hurtado Parot

Presidente

Gastón Escala Aguirre

Vicepresidente

Ítalo Ozzano Cabezón

Director Empresarial

Rodrigo Muñoz Vivaldi

Director Empresarial

Guido Acuña García

Director Laboral

Leontina Concha Pereira

Director Laboral

Daniel Ramos Palma

Director Laboral

Juan Contreras Miranda

Representante del Personal



PRESENCIA NACIONAL

144 Puntos de Atención

47 Agencias Móviles

La Araucana

Josefina Montero Araneda

Presidente

César Barros Montero

Vicepresidente

María Soledad Arellano Schmidt

Director Empresarial

Sara Smok Úbeda

Director Empresarial

Gloria Cuadra Miño

Director Laboral

Pedro Gutiérrez Díaz

Director Laboral

Raúl Riquelme Pérez

Director Laboral



PRESENCIA NACIONAL

68 Puntos de Atención

63 Agencias Móviles

Comités de Directorio



- ▶ · Comité de Beneficios Sociales
- Comité de Riesgo y Finanzas
- Comité de Administración
- Comité de Auditoría



- ▶ · Comité de Riesgo
- Comité de Beneficios Sociales
- Comité de Auditoría



- ▶ · Comité de Auditoría
- Comité de Riesgo y Finanzas
- Comité de Beneficios Sociales
- Comité de Productos y Servicios Financieros
- Comité de Infraestructura
- Comité de Compensaciones y Desarrollo Organizacional
- Comité de Ética

La Araucana

- ▶ · Comité de Auditoría
- Comité de Riesgo
- Comité de Beneficios Sociales
- Comité de Nominaciones y Compensaciones
- Comité de Ética



Beneficios y Prestaciones

Con el objetivo de promover una mejor calidad de vida entre sus afiliados, las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados diversos servicios y beneficios en ámbitos como salud, educación, turismo, bonos gratuitos por eventos tales como natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento y además, otorgan créditos sociales en condiciones convenientes, que garantizan un menor endeudamiento.



Prestaciones Legales

Las Cajas administran, por cuenta del Estado, los fondos de los regímenes de Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía y Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal.

ASIGNACIÓN FAMILIAR

Es un beneficio monetario diferenciado de acuerdo a los ingresos de cada trabajador, que se le otorga por cada carga familiar a los trabajadores de menores ingresos para aumentar sus recursos económicos.

N° de Asignaciones Familiares Pagadas



Monto de Asignaciones Familiares Pagadas (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.
Fuente: Cajas de Compensación



Con el objetivo de promover una mejor calidad de vida entre sus afiliados, las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados diversos servicios y beneficios.





SUBSIDIO DE CESANTÍA

Prestación económica que tiene como fin asegurar un ingreso básico a los trabajadores que temporalmente pierdan su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad, mientras dure su periodo de inactividad. En la actualidad este beneficio ha sido sustituido por el seguro de desempleo establecido en la ley N° 19.728.

N° de Subsidios de Cesantía Pagados



SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL Y REPOSO MATERNAL

Beneficio que tiene por objeto sustituir la remuneración mientras el trabajador está acogido a licencia médica, por el periodo que dure su incapacidad y permitiendo así, mantener la continuidad previsional en los regímenes de pensiones y salud a que se encuentre afiliado la trabajadora o el trabajador.

N° de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados



Monto de Subsidio de Cesantía Pagados (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.
Fuente: Cajas de Compensación

Monto de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.
Fuente: Cajas de Compensación

Apoyo al Financiamiento



Con el propósito de apoyar el financiamiento de las familias chilenas, frente a diversas contingencias en áreas como la salud, la educación y la vivienda, las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados diferentes regímenes, tales como el crédito y el ahorro.

CRÉDITO SOCIAL

Con el propósito de apoyar el financiamiento de las familias chilenas, frente a diversas contingencias en áreas como la salud, la educación y la vivienda, las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados diferentes regímenes, tales como el crédito y el ahorro.

Monto stock de Crédito Social (*)



N° de Créditos Otorgados



Monto de Créditos Otorgados (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.
Fuente: SUSESO y Cajas de Compensación

CRÉDITO HIPOTECARIO

Monto de Créditos Hipotecarios Otorgados (*)



AHORRO

Las cuentas de ahorro se originan como una alternativa para facilitar el acceso a la vivienda, según lo establecido en la Ley N° 19.281 sobre el sistema de arrendamiento con promesa de compra-venta.

N° cuentas de Ahorro Vigentes



Saldo Acumulado de Cuentas de Ahorro Vigentes (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.
Fuente: SUSESO y Cajas de Compensación

Beneficios Sociales



Las Cajas de Compensación otorgan a sus afiliados y cargas familiares una extensa variedad de beneficios sociales. Entre ellos, se encuentran los bonos profamilia, montos en dinero entregados para contingencias como nupcialidad, natalidad, fallecimiento, matrimonio, entre otros; también beneficios en áreas tales como educación, salud, deportes, recreación, turismo y cultura; entre otros beneficios.



▶ **MM\$115.932**

MONTO TOTAL ENTREGADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DURANTE 2017.

Estos beneficios son un aporte directo al desarrollo de miles de chilenas y chilenos.



▶ **MM\$17.434**

BENEFICIO NETO(*) EN EDUCACIÓN



▶ **MM\$60.551**

BENEFICIO NETO(*) EN SALUD



▶ **MM\$306**

BENEFICIO NETO(*) EN DEPORTES



▶ **MM\$21.220**

**BENEFICIO NETO(*) EN RECREACIÓN,
TURISMO Y CULTURA**



▶ **MM\$1.641**

**BENEFICIO NETO(*) EN BONOS
PROFAMILIA**



▶ **MM\$14.780**

**BENEFICIO NETO(*) EN OTROS
BENEFICIOS**

(*) Corresponde al gasto neto en prestaciones adicionales que realizan las Cajas para sus afiliados y familias. Incluye el pago de los beneficios no retornables cuyo monto ascendió a MM\$ 10.253.

Fuente: Cajas de Compensación



Centros Turísticos

Con el fin que brindarles oportunidades de descanso, recreación y compartir en familia, así como promover el buen uso del tiempo libre, las Cajas de Compensación tiene a disposición de sus afiliados una amplia red de centros turísticas a lo largo de todo Chile.



▶
**CENTRO
RECREACIONAL
CERRILLOS**



▶
**CENTRO
VACACIONAL
QUINTERO**



▶
**CENTRO
VACACIONAL
LOS VOLCANES**



▶
**CENTRO
TURÍSTICO
FUTRONO**





Avances y Desafíos de las Cajas en Chile

Las Cajas de Compensación realizaron diversas acciones y actividades durante el año 2017, para mejorar su infraestructura, promover la buena relación con sus trabajadores, proveedores y medio ambiente y además, se considerarán nuevos desafíos para mejorar la calidad de los servicios que entregan a sus afiliados y familias.



Caja 18 de Septiembre



ACCIONES RELEVANTES 2017

- Nuevos convenios de descuento y red de prestadores que son parte la oferta de valor de la Caja, en ámbitos de la salud, educación, recreación, entre otros.
- Separación de Gerencia de Beneficios y Calidad y Gerencia Comercial, con el fin de mejorar el servicio y los beneficios de nuestros afiliados.
- Asociación con Fundación Gol Iluminado, para la administración de nuestro centro recreacional Javiera Carrera por parte de esta conocida fundación.
- Importante mejora en resultados de la Caja, que permitirá entregar más beneficios a nuestros afiliados.
- Reestructuración de totalidad de pasivos financieros.
- Líderes en gestión de licencias médicas electrónicas, de acuerdo a ranking SUSESO.
- Se tramitaron y pagaron 233.626 licencias médicas.
- Desarrollo de la tercera versión de la encuesta de calidad de vida en la V región, en conjunto con Fundación Piensa
- Realización de diversos Operativos de Salud en diferentes áreas como: Oftalmología, Audiología, Vacunas, Exámenes y Mediciones de estándares de salud como glicemia, Densitometría ósea, y Atenciones dentales; a lo largo de todo el país, principalmente dirigidos a pensionados
- Remodelación sucursal Valparaíso, con el fin de hacer de este espacio más cómodo para nuestros afiliados y colaboradores.
- Aplicación de encuesta de clima laboral y evaluación de desempeño.
- Diversas capacitaciones para nuestros colaboradores, especialmente los que atienden en las sucursales, para mejorar niveles de servicio a nuestros afiliados.

PROYECTOS 2018

- Diversos proyectos tendientes a eficiencia operacional y mejor servicio a nuestros afiliados





Caja Gabriela Mistral



ACCIONES RELEVANTES 2017

- Desde el 01 de septiembre de 2017 entró en vigencia la implementación del sistema de Control Interno en C.C.A.F Gabriela Mistral, según circular N°3.220 de SUSESO.
- Fortalecimiento del Gobierno Corporativo de la institución, a través del Código de Buenas Prácticas y Conductas, y Código de Gobierno Corporativo.
- Creación de la Gerencia de Riesgo y Cobranzas y de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.
- Detección de necesidades internas, a través de un conjunto de encuestas de satisfacción.
- En relación a alianzas comerciales, podemos destacar la sinergia con la Asociación de Exportadores y Manufacturas de Chile, Asexma.
- Creación de la primera Revista Digital Interna.
- Inauguración nuevo centro vacacional Quintero, en la Región de Valparaíso.
- Exitosa implementación, en casa matriz, de la ATENCIÓN ESPECIALIZADA para cada tipo de servicio ofrecido.
- Automatización y puesta en producción del proceso de cálculo de provisiones Riesgo/TI y generación de estado de cartera Online.
- Creación del Registro Único de Proveedores y del Repositorio Documental.

- Actualización Sitio Web, transaccional con nueva información, más accesible y dinámica.
- Creación del CRM de Fidelización, permite concentrar toda la información de nuestros afiliados y empresas para otorgar un servicio más eficiente.
- Apertura nuevo local Sucursal Maipú.

PROYECTOS 2018

- Creación de un nuevo modelo integral de servicio en atención a clientes.
- Con la finalidad de mantenernos a la vanguardia tecnológica y velar por el bienestar y comodidad de nuestros afiliados, para el 2018 se implementará y difundirá el proyecto de "Pago de licencias Médicas mediante Transferencias Electrónicas", el cual consiste en una nueva modalidad de pago de subsidios por incapacidad laboral, realizando transferencias electrónicas a la cuenta corriente, vista, de ahorro y/o Rut del trabajador afiliado.
- Construcción de un Modelo de Riesgo empresas/Personas.
- Aplicación (app) GM, transaccional pago directo a través de Webpay y con simulador de crédito.
- Apertura nueva sucursal en RM.

Caja La Araucana

La Araucana

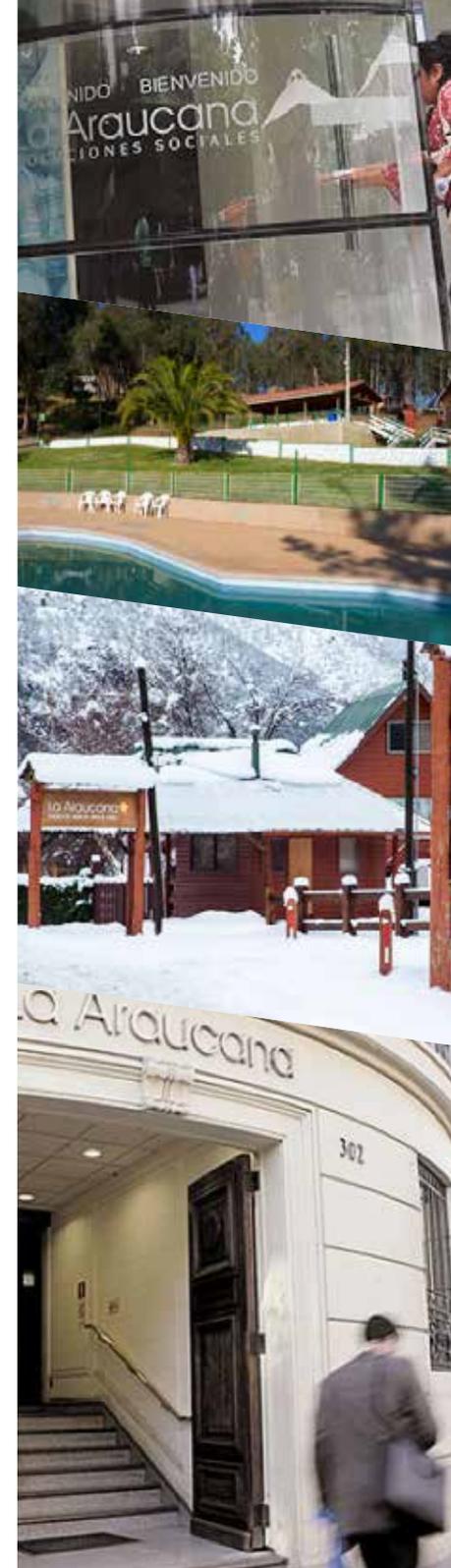
ACCIONES RELEVANTES 2017

- Conseguimos sanear la caja en medio de nuestro proceso de reorganización, cerramos el acuerdo con los acreedores para establecer una nueva estructura de vencimientos de nuestra deuda financiera y recuperamos la confianza del mercado lo que nos permite seguir proyectando la caja en el futuro.
- Constitución de Directorio definitivo, compuesto por 4 representantes empresariales y 3 laborales.
- La incorporación de una nueva administración nos permitió avanzar con un paso mucho más firme en el saneamiento financiero de nuestra Caja, en medio de nuestro proceso de reorganización.
- Incorporamos un nuevo modelo de crédito Social desde la admisión hasta cobranzas. Así, hemos ido recuperando la calidad de la cartera de este procurando la búsqueda de un endeudamiento responsable, a través de un contacto personal.
- Iniciamos un plan de reenfoque de los recursos de la Caja para ofrecer beneficios que sumen más valor a nuestros afiliados. Esto incluyó el cierre ya aprobado de algunas entidades relacionadas a La Araucana y el inicio de un proceso de definición de un nuevo modelo de beneficios que apoye a nuestros afiliados.
- Logramos el acuerdo de los acreedores de la Caja para establecer una nueva estructura de vencimientos de nuestra deuda financiera, lo que nos permite administrar nuestra liquidez con mayor holgura, entre otros ajustes.

- Supimos encontrar nuevamente un espacio en la industria, con un equipo talentoso, buenas prácticas y una clara visión de largo plazo, que es lo que nos permitirá seguir creciendo y mejorando como institución.

PROYECTOS 2018

- A partir de 2018 potenciaremos nuestra búsqueda constante por mejorar la calidad de vida de las personas, dando luz verde a una nueva estrategia de beneficios.
- Durante 2017 avanzamos en conocer qué es importante para nuestros afiliados, pensionados y empresas afiliadas, para entregarles prestaciones que generen un impacto real y sean de mayor relevancia para ellos. Con una nueva estructura de beneficios, pretendemos llegar a más afiliados a través de una oferta de mayor valor, enfocada en el apoyo y cuidado de su presupuesto y capacidad para enfrentar imprevistos.
- Iniciada la segunda fase de nuestro acuerdo de reorganización judicial, seguiremos trabajando para volver a niveles de endeudamiento razonables de mercado y lograr que la Caja acceda normalmente a los mercados financieros.





Caja Los Andes



ACCIONES RELEVANTES 2017

- Inauguración Edificio Corporativo en Viña del Mar.
- Inauguración Edificio Corporativo en Santiago
- Inserto en el programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, se realizará la Quinta Cuenta Pública.
- Inicio de proceso de Transformación Digital
- Alianzas estratégicas con grandes empresas e instituciones.
- Estudio y análisis en la diversificación de fuentes de financiamiento de CLA, para asegurar el plan estratégico contemplado para el año 2020.
- V Reporte de Sostenibilidad integrado a Memoria Corporativa
- Incrementación de la oferta de valor en productos de protección para nuestros afiliados.
- Negociaciones colectivas
- Cambio de Directorio
- Colocación de bonos corporativos
- Alianza con Universidad Católica
- Potenciar la oferta de servicios a los afiliados, a través de plataformas multicanales.
- Implementación de Cartola Empresas y Personas que entregará información sobre los beneficios sociales y productos financieros a los que pueden acceder nuestros afiliados, además de tangibilizar el impacto de los beneficios entregados.
- Implementación de Pilar Financiero, nuevo Sistema de Gestión y Administración de Crédito a todas las oficinas de la Red Comercial.
- Nueva propuesta de valor de beneficios sociales y enfoque de convenios comerciales que permitan aportar al ahorro y mejora del bienestar de los afiliados.

PROYECTOS 2018

- Continuación de proceso de Transformación Digital
- Alianzas estratégicas con grandes empresas e instituciones.
- Estudio y análisis en la diversificación de fuentes de financiamiento de CLA, para asegurar el plan estratégico contemplado para el año 2020.
- Inserto en el programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, se realizará la Sexta Cuenta Pública.
- VI Reporte de Sostenibilidad integrado a Memoria Corporativa
- Potenciar la oferta de servicios a los afiliados, a través de plataformas multicanales.
- Colocación de bonos corporativos
- Nueva propuesta de valor de beneficios sociales y enfoque de convenios comerciales que permitan aportar al ahorro y mejora del bienestar de los afiliados.



Estados Financieros e Indicadores de la Industria



PENDIENTE

Información

Estados Financieros

Principales Indicadores de La Industria



▶ **85.755**

Nº DE EMPRESAS AFILIADAS



▶ **5.109.187**

Nº DE TRABAJADORES AFILIADOS



▶ **848.461**

Nº DE PENSIONADOS AFILIADOS



▶ **5.957.648**

Nº TOTAL DE AFILIADOS



▶ **7.721.043**

Nº TOTAL DE BENEFICIARIOS



▶ **115.932**

MONTO DE BENEFICIOS SOCIALES ENTREGADOS (*)



▶ **1.775.154**

MONTO DE STOCK DE CRÉDITO SOCIAL (*)



▶ **408.770**

Nº DE CUENTAS DE AHORRO VIGENTES



▶ **XXX**

MONTO DE EXCEDENTES DE LAS CAJAS (*)



▶ **XXX**

MONTO DE PATRIMONIO DE LAS CAJAS (*)

(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año.

Fuente: Cajas de Compensación